



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA Y ESCUELA
PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**“Gestión de inventario para mejorar el nivel de servicio al cliente en un
Centro de Distribución en Santa Anita, 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERA
INDUSTRIAL**

AUTORAS:

Arroyo Camacuari, Evelin Salmira (ORCID: 0000-0002-1793-6994)

Lima Cahuana, María Isabel (ORCID: 0000-0003-1887-4083)

ASESOR:

Dr-. Carlos Francisco Albornoz Jiménez (ORCID: 0000-0002-7543-2495)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN EMPRESARIAL Y PRODUCTIVA

LIMA - PERÚ

2019

DEDICATORIA

A mi madre por el apoyo brindado en mi etapa universitaria, por la confianza y consejos a seguir adelante para lograr esta meta.

María

A mis padres y hermanos por el apoyo incondicional, y la confianza que me dieron para poder permitir que logre esta travesía.

Evelin

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a los profesores por el tiempo dedicado a apoyarnos en el desarrollo de la tesis.

Los Autores

Página de jurado

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 32
--	---------------------------------------	--

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por **ARROYO CAMACUARI EVELIN SALMIRA y LIMA CAHUANA MARIA ISABEL**, cuyo título es:

Gestión de Inventario para mejorar el nivel de servicio al cliente en un Centro de Distribución en Santa Anita, 2019.

Reunidos en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el/los estudiante (s), otorgándole el calificativo de: 11.....(números)
Once.....(letras)

Lima, 09 de Julio de 2019


.....
Mg. RAMOS HARADA FREDDY
PRESIDENTE


.....
Mg. FLORES PAUCAR ARNOLD
SECRETARIO


.....
Mg. QUIROZ CALLE JOSÉ SALOMÓN
VOCAL

Declaratoria de autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Isabel Lima Cahuana con D.N.I. N° 46579416 y Evelin Salmira Arroyo Camacuari con D.N.I N° 47004574 a fin de efectuar con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Escuela académica profesional de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, declaro que toda documentación que se presenta es esta investigación es confiable autentica.

En tal sentido, asumo toda la responsabilidad que pueda corresponder ante cualquier falsedad que pueda presentar la investigación, así mismo, me someto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 01 de julio 2019.



Evelin Salmira Arroyo Camacuari

D.N.I.: 47004574



María Isabel Lima Cahuana

D.N.I.: 46579416

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento la siguiente tesis titulada “Gestión de inventario para mejorar el nivel de servicio al cliente de un centro de distribución Santa Anita, 2019”. Con el propósito de cumplir los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Ingeniera Industrial.

En el contexto, durante el proceso de la sustentación se estará observando los términos que me facultan poder demostrar el planteamiento de mi tesis considerando el gran esfuerzo durante su desarrollo. De esa manera espero cumplir con las expectativas y pongo a consideración el siguiente documento para su revisión y conseguir un resultado aprobatorio.

Los Autores

Evelin Salmira Arroyo Camacuari

María Isabel Lima Cahuana

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I.INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Antecedentes.....	17
1.2.1. Contexto Nacional	17
1.2.2. Contexto Internacional	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Variable independiente: Gestión de inventarios.....	22
1.3.2 Variable independiente: Nivel de servicio	26
1.4. Formulación del problema.....	34
1.4.1. Problema principal.....	34
1.4.2. Problemas específicos.....	34
1.5. Justificación del estudio	34
1.5.1. Justificación teórica	34
1.5.2. Justificación metodológica.....	34
1.5.3. Justificación Tecnológica.....	35
1.5.4. Justificación Económica	35
1.5.5. Justificación social.....	35
1.5. Hipótesis	36
1.6.1. Hipótesis general.....	36
1.6.2. Hipótesis específica	36
1.7. Objetivos.....	36
1.7.1. Objetivo general.....	36
1.7.2. Objetivos específicos	36
II. MÉTODO	37
2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables, Operacionalización	37
2.2.1. Definición conceptual	37

2.2.2. Definición operacional.....	38
2.3. Población y muestra	41
2.3.1. Población	41
2.3.2. Muestra	42
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	43
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	46
2.7 Desarrollo de la propuesta	46
2.7.1 Descripción de la empresa.....	46
2.7.3 Implementación de la propuesta	65
III. RESULTADOS	79
IV. DISCUSION.....	101
V. RECOMENDACIONES	101
VI. CONCLUSIONES	101
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFIAS	101
VIII. ANEXOS	105

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Resumen de reportes de reclamos del Centro de Distribución Santa Anita 2018	3
Tabla 2. <i>Puntuación</i>	15
Tabla 3. <i>Diagrama de pareto</i>	15
Tabla 4. Operacionalización de variables.....	40
Tabla 5. Periodo de determinación de la población	41
Tabla 6. Determinación de la Muestra	42
Tabla 7. <i>Diagrama de Gantt del plan de mejora</i>	45
Tabla 8. Reportes de reclamos del Centro de Distribución Santa Anita 2018	52
Tabla 9. <i>Costos de los meses de setiembre a diciembre del 2018 registro de reclamos</i>	52
Tabla 10. <i>Indicador de Rotación de inventario – Antes</i>	55
Tabla 11. <i>Clasificación de inventario</i>	57
Tabla 12. <i>Indicador de Exactitud de Registro de Inventario – Antes</i>	58
Tabla 13. Nivel de servicio antes de Centro de Distribución Santa Anita 2019	59
Tabla 14. <i>Formato de registro de charla de inducción y capacitación</i>	62
Tabla 15. <i>Costos de reclamos evaluados de febrero a mayo después de la implementación</i>	63
Tabla 16. Formato de registro de cadena de frio	65
Tabla 17. <i>Rotación de inventario - Después</i>	72
Tabla 18. <i>Exactitud de Registro de inventario - Después</i>	74
Tabla 19. Nivel de servicio después de la implantación del Centro de Distribución Santa Anita 2019.....	76
Tabla 20. <i>Comparación de entregas perfectas, entregas a tiempo y nivel de servicio Antes y Después</i>	90
Tabla 21. <i>Prueba de Normalidad – Hipótesis general</i>	93
Tabla 22. <i>Estadísticos descriptivos de la hipótesis general - (T-Student)</i>	94
Tabla 23. <i>Prueba de Normalidad – Primera Hipótesis específica</i>	95
Tabla 24. <i>Estadísticos descriptivos de la Primera Hipótesis específica - (T-Student)</i>	95
Tabla 25. <i>Prueba de Normalidad – Segunda Hipótesis específica</i>	96
Tabla 26. <i>Estadísticos descriptivos de la Segunda Hipótesis específica - (T-Student)</i>	96

RESUMEN

La investigación desarrollada tiene como principal objetivo conocer el nivel de relación que existe entre de la gestión de inventario y el nivel de servicio en un Centro de Distribución de Santa Anita, Lima del año 2019. Lo cual se implementó, como primer paso se diagnosticó la situación actual, luego se planteó una planificación para su mejora y finalmente se detalla la situación mejorada.

Así mismo, en el capítulo I, se describe la realidad y el principal problema que es el de la cantidad de reclamos que se emite por los clientes internos y externos de los pedidos entregados, con el objetivo de atacar la causa raíz. Por ello, la investigación se apoya con trabajos previos nacionales e internacionales para tener consistencia. De modo que, también se describen las variables independiente y dependiente con sus respectivos indicadores de medición. En este se encontrarán los fundamentos teóricos que soportan la investigación. De manera de tener que competir con éxito en los mercados actuales una correcta administración de sus bienes tangibles e intangibles, en especial de los inventarios, tanto cíclicos como con representadas, de alto valor y controlados puesto que con frecuencia se toman decisiones sobre compras de la cadena de suministros desde recepción, almacenamiento, ventas, servicio al cliente, producción, despacho, transporte y otras actividades ligadas directamente a la gestión de inventario y el almacén.

En el capítulo II, se detalla la población y la muestra, con 17 semanas antes y después de la implementación recolectando datos que son los registros diarios del Centro de distribución para la evaluación y aplicación de los indicadores formulados, las entregas perfectas e entregas a tiempo, de tal manera poder medir el nivel de servicio. Proponiendo así una mejora del proceso de gestión de inventario y nivel de servicio en el Centro de Distribución.

En cuanto al capítulo III, se demuestran los resultados acertados al utilizar las herramientas de Gestión de inventario, se aprueban los objetivos planteados con un incremento de 87,88% de entregas perfectas, las entregas a tiempo con un incrementó de 95,65%, y de esa forma obteniendo como resultado final mejorar el nivel de servicio al cliente en 84,10%. Por ello es esencial la importancia de brindar un mejor proceso de almacén y en sus diferentes procesos. Palabras claves: inventario, nivel de servicio, entregas perfectas, entregas a tiempo

ABSTRACT

This thesis aims to know the level of relationship that exists between inventory management and service level in the Distribution Center of Santa Anita, Lima in 2019. Which was implemented, as the first step is diagnosed the current situation. , then a plan was proposed for its improvement and finally the improved situation is detailed.

Similarly, in Chapter I, describes the reality that is in the number of claims that have internal and external customers of orders delivered, the goal is to attack the root cause. Therefore, previous national and international works to be consistent support the research. Thus, independent and dependent variables are also described with their measurement indicators. In this you will find the theoretical bases that sustain the investigation. Therefore, in order to compete successfully in today's markets, it is essential to correctly manage your tangible and intangible assets, especially your inventories, both cyclical and represented, which often make decisions about purchases of the entire chain. Services of reception, storage, sales, customer service, production planning, dispatch, transportation and other activities directly related to inventory and warehouse management.

In chapter II, the population and the sample are detailed, with 17 weeks before and after the implementation, the daily records of the company are collected for the evaluation and application of the indicators formulated, the perfect deliveries and on-time deliveries, such way as Measure the level of service. Propose an improvement in the process of inventory management and service level in the Distribution Center.

Regarding Chapter III, the results are shown, the results are obtained, the inventory management tools are used, and the proposed objectives are approved with an increase of 87.88% of perfect deliveries, on-time deliveries with an increase of 95%. , 65%, the end The result is to improve the level of customer service by 84.10%. Therefore, the importance that must be given in the warehouse process and in its different processes is essential.

Keywords: inventory, service level, perfect deliveries, on-time deliveries


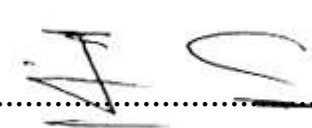
	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo,

Marco Antonio Florián Rodríguez, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo Ate (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada "Gestión de Inventario para mejorar el nivel de servicio al cliente en un Centro de Distribución en Santa Anita, 2019". de los estudiantes Evelin Salmira Arroyo Camacuari y María Isabel Lima Cahuana constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, Ate 06 setiembre del 2021

Firma

DR. Marco Antonio Florián Rodríguez

DNI: 18093024

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------